

# RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère du travail, de l'emploi et de la  
santé

NOR :

## Projet d'arrêté portant sur le cahier des charges qualité des lieux uniques

Arrêté du 2010 fixant le cahier des charges relatif au label national « Orientation pour tous - Pôle information orientation formations métiers » prévu au deuxième alinéa de l'article R. 6111-1 du code du travail

NOR:

Le ministre du travail, de l'emploi et de la santé,  
Le ministre de l'éducation nationale, de la jeunesse et de la vie associative  
La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche,  
La ministre chargée de l'apprentissage et de la formation professionnelle,  
La secrétaire d'Etat chargée de la jeunesse et de la vie associative,

Vu le code du travail, notamment ses articles L. 6111-3 à L. 6111-5, L. 6123-1 à L. 6123-3 et D. 6123-18 à D. 6123-27,

Vu le code de l'éducation notamment ses articles L. 111-1 et L. 214-13,

Vu le décret n° du 2010 portant application de l'article L. 6111-5 du code du travail et création du label national « Orientation pour tous - Pôle information orientation formations métiers » ,

Arrêtent :

### Article 1

Le cahier des charges mentionné au deuxième alinéa de l'article R. 6111-1 du code du travail est fixé conformément à l'annexe du présent arrêté.

### Article 2

Le délégué à l'information et à l'orientation, le délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle, le directeur général de l'enseignement scolaire, le directeur général pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle et le directeur de la jeunesse, de

l'éducation populaire et de la vie associative sont chargés, chacun pour ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le

## **ANNEXE**

### **CAHIER DES CHARGES RELATIF À L'ATTRIBUTION DU LABEL PREVU AU DEUXIEME ALINÉA DE L'ARTICLE R. 6111-1 DU CODE DU TRAVAIL**

Le lieu unique mentionné à l'article L. 6111-5 et à l'article R. 6111- 1 du code du travail est constitué soit d'un site accueillant tout public dans un même ensemble immobilier soit de plusieurs sites accueillant chacun tout public et organisés en réseau territorial de proximité conformément aux critères d'organisation et de gouvernance définis au III du cahier des charges.

#### **I. – CRITERES DE QUALITE DES ACTIVITES D'ORIENTATION PROPOSEES DANS LES LIEUX UNIQUES**

Ces critères s'appliquent aux activités :

- d'accueil individualisé ;
- d'information « exhaustive et objective sur les métiers, les compétences et les qualifications nécessaires pour les exercer, les dispositifs de formation et de certification, ainsi que les organismes de formation et les labels de qualité dont ceux – ci bénéficient » ;
- de conseils personnalisés permettant à toute personne de « choisir en toute connaissance de cause un métier, une formation ou une certification adapté à ses aspirations, à ses aptitudes et aux perspectives professionnelles liées aux besoins prévisibles de la société, de l'économie et de l'aménagement du territoire et, lorsque le métier , la formation ou la certification envisagé fait l'objet d'un service d'orientation

ou d'accompagnement spécifique assuré par un autre organisme, d'être orientée de manière pertinente vers cet organisme ».

### **1.1 L'accueil individualisé**

1. La demande formulée est écoutée et analysée quelle que soit la situation des personnes. Les fiches de poste et/ou un référentiel définissent les attitudes et les compétences attendues des personnels chargés de l'accueil.

2. La personne est dirigée vers le service disponible le plus approprié à son cas. Une prise de rendez-vous ou la mise en communication avec un service spécialisé est assurée en tant que de besoin. Les coordonnées du service et les références des contacts pris sont remis aux intéressés

3. Un accompagnement vers l'information adéquate est assuré. Les modalités d'accès à l'information sont précisées.

4. L'anonymat des démarches est garanti lorsque cela est compatible avec la nature des services rendus.

5. Avec l'accord explicitement recueilli de la personne intéressée, un enregistrement des données indispensables au suivi individuel et à l'évaluation est effectué, ainsi qu'un traitement ou la transmission de ces données à des partenaires dans le cadre consenti par la commission nationale informatique et liberté (CNIL).

### **1.2 L'information exhaustive et objective**

6. Un accès à toutes les données communicables par le service dématérialisé de l'article L.6111-4 du code du travail et aux portails ou sites publics nationaux et régionaux est garanti.

7. Un accès à la documentation dématérialisée ou papier produite par les opérateurs nationaux ainsi qu'aux données régionales et locales relatives aux emplois, aux formations, aux organismes de formation et les labels de qualité dont ils bénéficient, aux organismes présents pour accueillir et accompagner les personnes, est assuré. Le service réalise une actualisation régulière de l'information régionale et locale dans le cadre des coordinations des services d'accueil, d'information et d'orientation (AIO).

8. Une aide à la recherche d'information est organisée. Le libre service total ne peut être considéré comme un accueil suffisant. L'appui d'une personne ayant des compétences pour l'accueil et la documentation et la possibilité d'un soutien à distance par le service dématérialisé sont proposés.

### **1.3 Le conseil personnalisé**

9. La demande de conseil est écoutée et comprise en prenant en compte le mode de communication de l'interlocuteur. Des fiches de poste et/ou un référentiel définissent les compétences et le niveau de qualification requis pour l'exercice des fonctions de conseiller.

10. Le conseiller assure une communication et un dialogue dans le cadre d'entretiens individuels, pour apprécier la situation de la personne, indiquer les possibilités d'accès aux

prestations et les possibilités de financement. Il est apte à analyser les demandes et amener l'utilisateur à clarifier ou à valider sa demande.

11. Le conseiller établit un diagnostic individuel pour repérer les atouts et freins inhérents à chaque situation et valide ce diagnostic avec la personne. Il sait conduire un entretien de diagnostic et d'exploration des options possibles au vu de la situation des personnes.

12. L'exploration des options d'orientation s'effectue sous forme d'échanges. Le conseiller connaît les filières de formation, notamment les dispositifs d'alternance, les conditions d'insertion professionnelle et les déroulements de carrière. Il a une connaissance précise des organismes proposant un conseil et un accompagnement spécialisés soit par type de public, soit par type de service, accessibles sur le territoire. Il dispose, lorsqu'elles sont établies, des informations relatives aux perspectives d'emploi des différents secteurs.

13. Les conseils doivent être adaptés aux besoins des personnes et placés dans une perspective de progressivité et d'adaptabilité pour inscrire la personne dans un processus d'orientation tout au long de sa vie professionnelle. Les préconisations sont formulées de manière à respecter l'autonomie des choix de la personne. La délivrance d'un conseil personnalisé se concrétise par l'établissement d'un plan d'action avec la personne concernée, formalisé de façon à lui servir de guide dans la mise en œuvre de son projet.

## **II CRITERES GENERAUX DE QUALITE DES SERVICES RENDUS DANS DES LIEUX UNIQUES**

Cet ensemble de principes se réfère plus généralement à la « charte Marianne » de l'accueil dans les services publics, centrée sur l'utilisateur (accès, attention, rapidité, réactivité).

### **2.1 Principes généraux de délivrance des services**

14. Le service, axé sur l'utilisateur, prend en compte l'individu dans toutes ses dimensions :

- il répond individuellement aux personnes ;
- il est ouvert aux heures de disponibilité des personnes ;
- il tient compte du degré d'autonomie des personnes ;
- les utilisateurs sont guidés à utiliser le service au niveau le plus approprié.

15. Il respecte le principe de non discrimination et la diversité des utilisateurs :

- l'accueil des handicapés est prévu ;
- le service dispose de statistiques concernant le public accueilli (âge, genre, le cas échéant statut).

16. Il est gratuit, impartial et respecte la liberté des choix :

- il n'a pas d'activité commerciale ni prosélyte ;
- il est indépendant des organismes de formation.

17. Il assure la neutralité dans le traitement des demandes susceptibles d'être mieux adressées à d'autres services spécialisés :

- l'utilisateur est adressé au service disponible le plus adapté à son cas ;
- le service ne privilégie pas l'offre d'un organisme en particulier.

18. Il garantit la confidentialité :

- la clause de confidentialité est inscrite dans le contrat de travail ou les règles d'emploi des personnels ;
- un espace isolé est prévu pour les entretiens.

## **2.2 Critères d'accessibilité aux services du lieu unique**

19. Le lieu unique est accessible pour tous :

- il est accessible par des transports publics ;
- il est accessible aux handicapés ;
- il dispose d'une signalétique claire ;
- il est accessible par les moyens de télécommunication (internet, téléphone).

20. L'accès aux services tient compte des besoins des personnes :

- un livret d'accueil précise toutes les modalités d'accès et de délivrance du service ;
- les heures d'ouverture sont adaptées aux besoins des usagers dans la zone concernée et comportent une part significative hors plages habituelles de travail salarié ou scolaire.

21. Les locaux disposent de commodités d'accès et d'équipements appropriés, pour que le public puisse accéder sans difficultés à l'ensemble des services d'information et de conseil :

- les liaisons télématiques avec les partenaires et, dès son ouverture, avec le service dématérialisé créé par l'article L.6111-4 du code du travail, sont assurées gratuitement ;
- les outils sont accessibles et en nombre suffisants au regard de la fréquentation ;
- les locaux sont signalés et comportent au minimum un espace d'accueil, un espace de consultation documentaire aménagé (papier, téléphone et écrans) et un espace confidentiel pour les entretiens ;
- dans le cadre d'un réseau territorial, l'utilisateur n'a pas besoin de plus de deux points de contact pour obtenir un conseil personnalisé aboutissant à des choix d'options ou un plan d'action ;
- la distance ou le temps de déplacement entre le lieu d'accueil tout public et celui délivrant un conseil personnalisé est réduit (périmètre correspondant à un territoire de type « pays », « agglomération » ou « arrondissement »).

## **2.3 Principes généraux de qualité des services rendus**

22. Les types de service et les résultats attendus sont décrits pour être compréhensibles par tous les publics susceptibles d'en bénéficier :

- la description est référencée auprès du service national dématérialisé ;
- les prestations d'initiative locale ou régionales sont identifiées comme telles ;
- les services de conseil et d'accompagnement spécifiques sont clairement indiqués.

23. Les services rendus favorisent le développement de l'autonomie de la personne. Les utilisateurs sont guidés à la connaissance des outils de communication et autres ressources leur permettant de se documenter par eux-mêmes.

24. Les services rendus permettent à l'utilisateur de s'engager dans une démarche constructive. Ils favorisent l'apprentissage tout au long de la vie ainsi que la sécurisation des trajectoires professionnelles. Ils aboutissent à la détermination par la personne de son plan d'actions individuel.

### **III CRITERES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DES LIEUX UNIQUES**

#### **3.1 Principes de management des services**

25. La direction du lieu unique définit les objectifs des services, qui concernent notamment l'activité, le public, les résultats. Elle met en œuvre des évaluations périodiques internes et externes.

26. Les utilisateurs sont consultés en vue de l'amélioration des services :

- les moyens de consultation des utilisateurs existent ;
- la consultation peut être anonyme ou personnelle ;
- le service traite les réclamations ;
- le service procède à des enquêtes de satisfaction des usagers.

27. La direction met en place un système d'information lui permettant d'analyser l'activité :

- elle enregistre et suit les services rendus par les personnels ;
- elle analyse ses coûts ;
- elle dresse un bilan d'activité au moins annuel à partir des résultats issus du système d'information.

28. Le personnel a les compétences appropriées. Le ou les organismes impliqués définissent les compétences requises pour l'exercice des différentes activités et prestations proposées ainsi que la polyvalence nécessaire pour assurer la continuité des services offerts.

29. Le lieu unique offre une gamme de ressources et d'outils d'information adaptés à la diversité des utilisateurs ainsi que des informations mises à jour. Les responsabilités et règles de cette mise à jour sont définies. Le personnel est formé aux technologies de l'information et de la communication.

#### **3.2 Critères d'organisation des lieux uniques et de pilotage du réseau territorial**

30. Les lieux uniques participant au service public de l'orientation tout au long de la vie peuvent :

-soit prendre la forme de regroupements physiques en un lieu unique des services d'orientation pertinents, y compris de services spécialisés évitant tout déplacement supplémentaire à l'utilisateur lorsqu'un conseil spécifique s'avère nécessaire ;

-soit appartenir à des réseaux territoriaux : chaque membre du réseau fournit à toute personne une information et un conseil mais peut, dans un second temps, orienter la personne vers un autre membre du réseau territorial pour un conseil personnalisé que seul ce dernier serait en mesure de lui fournir.

31. L'organisation des lieux uniques sous forme de regroupements physiques ou en réseau territorial repose sur des conventions entre les partenaires qui y participent afin d'assurer la permanence, la continuité, la lisibilité des services et leur accessibilité par tout public. Ces conventions prévoient une coopération au plan local avec les autres services d'orientation ou d'accompagnement spécifiques et une collaboration avec l'ensemble des acteurs de l'orientation au plan régional, fondée sur l'échange d'informations et de bonnes pratiques.

32. Les conventions prennent appui sur un diagnostic territorial, élaboré en relation avec l'ensemble des acteurs de l'orientation, qui recense notamment la localisation, les activités et les besoins d'orientation des différents publics afin de rechercher un maillage territorial assurant un accès équitable de tous les publics aux services d'orientation. Elles définissent le périmètre géographique prioritaire de l'intervention du lieu unique. Elles se réfèrent aux orientations définies par le contrat de plan régional de développement des formations professionnelles. Elles prennent en compte les politiques menées en faveur des jeunes sortis sans qualification de formation initiale au sens de l'article L. 313-7 du code de l'éducation et notamment les coordinations mises en place au titre de l'article L.313-8 du même code.

33. La convention établie entre les partenaires du réseau territorial comporte notamment :

- la dénomination et les noms et coordonnées des responsables des organismes porteurs du projet de lieu unique ;
- la définition des moyens et missions du responsable de la coordination et son mode de désignation ainsi que son nom et ses coordonnées ;
- l'engagement mutuel à accueillir les utilisateurs orientés par les autres membres du réseau ;
- les modalités de mutualisation et de partage des ressources d'information sur le marché du travail et l'offre de formation ;
- un document accessible au public et communiqué au service dématérialisé de l'article L.6111-4 du code du travail qui décrit tous les services et prestations accessibles sur le territoire.

34. La convention du réseau territorial prévoit l'établissement d'un programme annuel de travail commun et de formation continue pour le personnel des services et définit ses ressources humaines ou financières. Le programme porte sur des compétences communes et la connaissance mutuelle des pratiques professionnelles et de l'offre de service de chacun des membres du réseau.

#### IV. COMPOSITION DU DOSSIER DE DEMANDE DE LABEL

La demande d'attribution du label est adressée au Préfet de région par voie électronique, par le représentant légal de l'organisme ou des organismes participant au groupement ; elle comporte :

- la raison sociale et l'adresse de l'organisme ou des organismes demandeurs ;
- la définition des missions du responsable du lieu unique, son mode de désignation ainsi que son nom et ses coordonnées ;
- l'analyse de l'offre de services d'information, de conseil et d'accompagnement pour l'orientation et des besoins des personnes résidant dans la zone géographique sur laquelle le lieu unique propose prioritairement ses services, cette zone devra être précisée ;
- la nature des services rendus et des activités effectuées ;

- la dénomination et la localisation du lieu tout public pour lequel le label est sollicité ;
- le nombre et les conditions d'emploi ou de mise à disposition des personnels ;
- les conditions concrètes de fonctionnement et notamment les horaires d'ouverture au public adaptées aux besoins des usagers ;
- les moyens prévus pour répondre aux dispositions du présent cahier des charges, en particulier en matière de besoins de formation des personnels concernés ;
- le descriptif des compétences mobilisées pour remplir les fonctions à exercer ;
- copie de la convention conclue entre les organismes proposant de créer le lieu unique.

A la demande d'attribution ou de renouvellement du label est joint un dossier présenté par l'organisme ou le groupement d'organismes responsable du lieu tout public comportant notamment les éléments permettant de déterminer la conformité du lieu au cahier des charges et comprenant :

- les statuts de l'organisme ou des organismes ;
- la description exhaustive des ressources et des types de service ;
- un plan à moyen terme de localisation et d'équipement des services du lieu tout public au regard des besoins de la population ;
- la description du management du lieu tout public et de la coordination du réseau territorial ;
- les conventions de coopération des parties qui garantissent la possibilité d'accueil de tout public et qui comportent un programme commun de travail et de formation des personnels ;
- les éléments permettant d'apprécier le niveau de qualité des services mis en œuvre ;
- le cas échéant, le résultat des évaluations internes et externes et des consultations effectuées auprès des bénéficiaires ;
- les rapports annuels d'activité établis depuis la création du lieu tout public.